

SMLOUVA

o servisní a technické podpoře

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Smluvní strany

inITt Inovation&technology s.r.o.

Sídlo: Prostřední 132, Uherské Hradiště 686 01
zapsána v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 89849
IČ: 04423101
DIČ: CZ04423101
bankovní spojení: XXXXXXXXXX
zastoupená: Ing. Radek Černobila, jednatel
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Město Židlochovice

Sídlo: Masarykova 100, 667 01 Židlochovice
IČ: 00282979
DIČ: CZ00282979
kontaktní tel.: XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX
zastoupená: starostou města ing. Janem Vitulou
(dále jen „Objednatel“)

(dále označovány společně jako „Strany“).

Článek I

Základní ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. v platném znění (autorský zákon), zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (občanský zákoník) a zákonem č. 137/2006 Sb. v platném znění (zákon o veřejných zakázkách).
2. Předmětem této Smlouvy je úprava pravidel pro poskytování služeb servisního a technického charakteru k dodávce služeb poskytovaných na základě rozsahu specifikovaného v příloze č.2, tj. zajištění maintenance na prvky řešení po dobu udržitelnosti, zajištění legislativního upgrade a distribuce v ceně technické podpory na dodávaný SW, způsob uplatnění záruky.
3. Poskytovatelem bude zajišťováno poskytování služeb servisního a technického charakteru pro:

Odbor informatiky objednavatele

zastoupený: ■■■■■■■■

(dále jen „Příjemce“)

4. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou ke dni uzavření Smlouvy pravdivé. Strany se zavazují, že jakékoliv změny těchto údajů oznámí bez prodlení druhé Straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
5. Poskytovatel prohlašuje, že má v době uzavření Smlouvy platné všechny atesty potřebné dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Zároveň se Poskytovatel zavazuje, že po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy bude udržovat tyto atesty v platnosti. Kopie certifikátů jednotlivých potřebných atestů předá Poskytovatel Příjemci v případě, že si je Nabyvatel u Příjemce vyžádá.
6. Poskytovatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, v platném znění, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k předmětu smlouvy anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této Smlouvy.

7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

a/ Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za Objednatele: Ing. Jan Vítula

za Poskytovatele: Ing. Radek Černobila

b/ Osoby oprávněné k jednání ve věcech technických a provozních:

za Objednatele: Mgr. Ivana Kejřová

za Poskytovatele: Ing. Radek Černobila

za Příjemce: ■■■■■■■■

Článek II Výklad pojmů

„Bezodkladně“

do tří pracovních dnů, nevyplývá – li z kontextu lhůta kratší

„Závada“

odchylka v kvalitě, rozsahu a parametrech díla stanovených touto smlouvou a obecně závaznými právními a technickými předpisy

„Nedodělek“

nedokončené práce a neúplné dodávky oproti rozsahu díla stanovenému smlouvou

„Vada“

Jakákoliv prokazatelná vada na Díle, která se projeví selháním – odlišným chováním oproti průvodní dokumentaci řešení.

„Problém“

Dysfunkce hardware, operačního systému nebo AIS na zařízení příjemce.

„Doba odezvy“

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s příjemcem stanoveno jinak.

„Zahájení servisního zásahu“

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Poskytovatele dostaví na místo řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Poskytovatele s příslušným pracovníkem příjemce, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.

„Základní časové pokrytí“

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 19:00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky nebo uznaným dnem pracovního volna. Pracovním dnem se v rámci základního pokrytí rozumí i sobota a neděle, pokud na ně byla nařízením přesunuta pracovní doba z jiného pracovního dne.

„Rozšířené časové pokrytí“

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité časové pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.

„AIS“

Modulární počítačový systém Objednatele ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy - počítačové programy (moduly) specifikované v zadávací dokumentaci. Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Příjemce, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

„Aktualizovaná verze“

Poslední verze AIS určená Poskytovatelem k distribuci.

„Podporované verze“

Poslední dvě po sobě následující verze AIS (t.j. Aktualizovaná verze a předcházející). Verzí se pro účely této Smlouvy rozumí upgrade AIS, který je označován číslem ve formátu X.Y. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Y“.

„Testovací prostředí“

Samostatná instalace AIS u Příjemce určená výhradně pro účely ověření funkcionality, případně ověření jiných vlastností AIS v rozsahu dle dohody s Poskytovatelem. Tato instalace není určena pro „živé“ užívání AIS v provozu Příjemce.

„Dokumentace“

Uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě obsahující návod k užívání AIS.

„Technická podpora“

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po provozování a předání AIS a HW.

„HelpDesk“

Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem. Pokud řešení přesáhne celkovou dobu trvání 1 hodiny a důvod požadavku na HelpDesk není zaviněn AIS nebo zaměstnancem Poskytovatele, je toto řešení poskytováno jako placená služba, definovaná výčtem „Doprovodných služeb“. Tato služba se nevztahuje na návrhy Příjemce v rámci jeho možnosti, podávat Poskytovateli náměty a připomínky.

„Hotline“

Služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkcí AIS. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v Pracovní době.

„Chyba“

Stav, kdy AIS nebo HW dodaný Poskytovatelem vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím AIS (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace AIS taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

„Pracovní doba“

Doba v pracovní dny od 7 hodin do 19 hodin.

„Základní služby“

Základními službami se rozumí služby v ceně měsíčního paušálu za servisní a technickou podporu.

Jsou jimi:

Vstupní školení	Školením se rozumí <u>souvislý výklad problematiky</u> nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
„Rozdílové školení“	Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti: <ul style="list-style-type: none">• s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti;• se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů. Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky. Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.
„Distanční rozdílové školení“	Distanční rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti: <ul style="list-style-type: none">• s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti;

	<ul style="list-style-type: none"> • se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů. <p>Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému.</p> <p>Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli.</p> <p>Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.</p>
„Konzultace“	<p>Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů AIS</p> <ul style="list-style-type: none"> • konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) • konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...) <p>Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.</p>
Telefonická konzultace	<p>Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend AIS prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele.</p>

„Doprovodné služby“

Doprovodnými službami se pro účely této Smlouvy rozumí služby, které jsou poskytovány nad rámec technické podpory touto smlouvou vyžadované na základě objednávky Příjemce.

Specifikace Doprovodných služeb je uvedena v následující tabulce:

Pojem	Popis definice
Akreditované školení	<p>Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, v platném znění. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektoři akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.</p>
Vzdálený přístup	<p>Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy.</p> <p>Takto lze provést</p> <ul style="list-style-type: none"> • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, • resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté

	Poskytovatelem a Příjemcem schválené. Vzdálený přístup je prováděn za zachování plné bezpečnosti IS Příjemce.
Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkčností pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků AIS. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění AIS, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
Poradenská metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů. Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace AIS či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu.
Pohotovost systémového technika	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Příjemce je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.

Článek III

Platnost smlouvy a její předmět

1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Poskytovatel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Objednatele po tuto dobu záruční a pozáruční servisní služby a další servisní služby spočívající v metodické a technické podpoře, hotline, help desk, update, upgrade s cílem operativního odstranění problému, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Příjemce. Objednatel se zavazuje sjednaný rozsah

činnosti dle této smlouvy od Poskytovatele převzít a zaplatit.

3. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Objednatel za účelem ověření funkcionality AIS, případně jiných vlastností provedl instalaci AIS do Testovacího prostředí a provozoval AIS dle zadávací dokumentace.
4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.

Článek IV

Termín

1. Technická podpora bude poskytována ode dne následujícího po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

Článek V

Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- a) Poskytovat servisní podporu - zajistit maintenance na prvky řešení a zajistit technickou podporu na provoz dle přílohy č. 2 smlouvy.
- b) zajišťovat servisní podporu na dodané vybavení
- c) garantovat technickou podporu Podporovaných verzí modulů AIS
- d) v případě významné změny uživatelského ovládání AIS při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce
- e) veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy,
- f) vést záznamy o provedené práci formou Servisních listů vystavených po realizaci práce; Servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Objednatele a Příjemce, za pracovní protokol se považuje Objednatelem a Příjemcem podepsaný Servisní list
- g) k dodání Legislativní úpravy AIS. V případě nedodržení tohoto závazku může Objednatel účtovat smluvní pokutu dle čl. XI bodu 2.

Poskytovatel má právo vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy.

Článek VI

Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje:
 - a) zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
 - b) umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,
 - c) poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci AIS,
 - d) zajistit přítomnost pověřených osob Příjemcem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, a to i po pracovní době, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
 - e) určit osobu, která bude zajišťovat chod AIS jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
 - f) instalovat Aktualizované verze,
 - g) poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy.
 - h) v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.
 - i) Všechny požadavky budou příjemcem vždy evidovány prostřednictvím služby helpdesk.

Článek VII Řešení vzniklých Chyb a připomínek

1. Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro Příjemce metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u zadavatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Všechny formy podpory budou poskytovány v pracovní době.
2. Připomínky a Chyby je Příjemce prostřednictvím Objednatele povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby a kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění Chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti Chyby podle tabulky níže:

Závažnost Chyby	Definice závažnosti Chyby	Doba odezvy (od nahlášení)	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	4 hodiny v rámci pracovní doby	a
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	8 hodiny v rámci pracovní doby	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	24 hodin	a, b,
D	Námět na rozvoj IS	10 pracovních dnů	b, c,

3. Řešením se ve smyslu této Smlouvy rozumí:
 - a) Odstranění Chyby nebo lokalizace jiné závady mimo vliv Poskytovatele. Opravy Chyb AIS bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze,
 - b) Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
 - c) Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.
4. V případě vady kategorie A a B Poskytovatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.
5. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené v bodě 2 tohoto článku. Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj AIS zahrnuty do nových verzí AIS.
6. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle bodu 2 tohoto článku.
7. Chyby způsobené Příjemcem (a to včetně Chyb oznámených během záruční doby) bude Poskytovatel odstraňovat na náklady Objednatele.

8. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění Chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v bodě 2 tohoto článku.
9. Míra plnění SLA se měří pololetně, vyjadřuje poměr Chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným Chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

Článek VIII Nadstandardní služby

1. Poskytovatel dále poskytuje Příjemci nadstandardní služby nad rámec této Smlouvy, jako jsou např., konzultantská podpora v sídle Příjemce, úpravy, případně vytváření nových sestav, dovývoj specializovaných řešení a práce podobného charakteru, školení obsluhy, opravy chyb v datech způsobených obsluhou. Tyto služby nejsou předmětem této Smlouvy a nejsou cenově zohledněny v čl. IX.
2. Nadstandardní služby se sjednávají individuálně na základě písemné objednávky ze strany Příjemce prostřednictvím Objednatele.

Článek IX Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování technické podpory v rozsahu uvedeném v Čl. III bod 2 této Smlouvy, je stanovena dohodou Stran v celkové výši:

Technická podpora - rekapitulace	cena TP ročně (bez DPH)	DPH 21%	cena TP ročně (vč. DPH)
Technická a servisní podpora roční	22.000,- Kč	4.620,- Kč	26.620,- Kč

2. Tato částka je splatná jednou ročně na začátku každého kalendářního roku a to na základě daňových dokladů vystavovaných vždy do 15. dne prvního měsíce kalendářního roku. Dnem zdanitelného plnění je den vystavení daňového dokladu.
3. Cenu za technickou podporu je Poskytovatel oprávněn účtovat od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Poskytovatel započne poskytovat plnění podle této smlouvy (čl. IV).
4. Daňové doklady budou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení a uhrazeny bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví faktury.
5. Ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb. o cenách, v platném znění. V případě změny zákonné sazby DPH bude cena navýšena o částku, odpovídající výši sazby DPH stanovené zákonem.
6. Případné další změny cen Poskytovatele musí být ujednány formou písemného Dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Stranami
7. Cena za poskytnutí samostatně objednaných Doprovodných služeb, školení či jiných služeb bude fakturována po jejich provedení, dle skutečně vykonané práce na základě Servisního listu potvrzeného Příjemcem a Objednatelem, ve výši stanovené podle ceníku Poskytovatele platného v době poskytnutí služeb, který poskytovatel při každé jeho změně zašle v písemné formě na adresu příjemce. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.
8. Cenu za poskytnutí objednaných Nadstandardních služeb dle článku VIII bude účtována podle ceníku Poskytovatele platného v době objednávky služeb. Fakturována bude podle skutečně provedené práce na základě Servisního listu případně Předávacího protokolu potvrzeného

Příjemcem a Objednatelem, pokud se obě Strany nedohodnou jinak. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.

9. Cena uvedená v bodě 1 tohoto článku, může být Poskytovatelem v každém roce platnosti této Smlouvy upravována v souladu s oficiální mírou inflace definovanou Českým statistickým úřadem a to na základě písemného dodatku odsouhlaseného oběma smluvními stranami.
10. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytnutí služby Příjemci bez náhrady, pokud bude Objednatel v prodlení s plněním jakéhokoliv peněžitého dluhu podle této Smlouvy delším než 90 dnů, a to až do doby jeho úplného uhrazení.

Článek X

Záruka za jakost, odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel přebírá záruku, že plnění, které poskytne objednateli podle této smlouvy, bude plně funkčně užitelné objednatelům podle smyslu a účelu, pro něž si plnění objednává, a že v záruční době bezplatně odstraní Vady a Chyby, které mu objednatel oznámí v záruční době.
2. Chyby oznámené poskytovateli objednatelům v záruční době se poskytovatel zavazuje operativně odstranit formou vzdálené správy nebo osobně v místě Příjemce podle vhodnosti s přihlédnutím k zájmu Příjemce. Formy podpory budou poskytovány v Pracovní době.
3. Záruční doba počne běžet ode dne, kdy Poskytovatel započne s plněním podle této smlouvy (čl. IV).
4. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Objednatele ani za jinou škodu vzniklou nesprávným zadáním ze strany Příjemce, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobené nesprávným použitím programového vybavení dodaného Poskytovatelem nebo neoprávněným zásahem Příjemce.
5. Rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění se řídí občanským zákoníkem, v platném znění platí.

Článek XI

Sankce

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - a) v případě prodlení Objednatele s úhradou dlužné částky se Objednatel zavazuje hradit zákonný úrok z prodlení;
 - b) v případě, že Poskytovatel bude v prodlení s dodržením garantované reakční doby dle čl. VII., odst. 2, sjednává se smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení v případě závažnosti Chyby kategorie A anebo ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení v případě ostatního požadavku.
 - c) v případě porušení jiné povinnosti Poskytovatele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každé porušení a každý den prodlení.
2. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazku uvedeného v čl. V, odst. 1g, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Strany požadovat po druhé Straně náhradu škody ve výši převyšující smluvní pokutu.

Článek XII

Důvěrné informace

1. Pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak, žádná ze Stran nesdělí žádné třetí osobě pro jakýkoli účel žádné informace, které tato Strana získá nebo dříve získala v souvislosti s plněním této

Smlouvy nebo jejím projednáváním a které byly označeny za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“). Za Důvěrné informace se považují veškerá ustanovení této Smlouvy. Důvěrné informace však nezahrnují informace, které:

- a) jsou v době použití nebo sdělení veřejně dostupné;
 - b) se stanou veřejně dostupnými (jinak než nepovoleným zveřejněním nebo použitím);
nebo
 - c) jsou poskytnuty Straně třetí stranou, která má k těmto informacím právo a je oprávněna je zpřístupnit nebo použít.
2. Žádná ze Stran Důvěrné informace neposkytne žádné třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany s výjimkou případů, kdy
- a) zveřejnění nebo poskytnutí Důvěrné informace vyžaduje zákon nebo jiný právní předpis nebo je vyžadováno soudem či správním či podobným orgánem
 - b) Důvěrná informace je poskytována právním zástupcům, účetním, auditorům, odborným poradcům nebo agenturám provádějícím rating ke splnění jejich úkolů, které nejsou v rozporu s účelem této Smlouvy
 - c) jde o sdělení informací smluvním partnerům Objednatele, a to v rozsahu nezbytně nutném pro účely plnění této Smlouvy
3. Příjemce uděluje svolení, aby Poskytovatel vedl záznamy o své činnosti podle této Smlouvy, zejména uváděl Příjemce v seznamu zákazníků, vedl záznamy o rozsahu užití softwaru a poskytoval tyto informace svým smluvním partnerům, jsou-li jimi požadovány.
4. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a zůstávají platná i účinná i po zániku této Smlouvy, nebude-li Stranami dohodnuto jinak.

Článek XIII

Doručování

1. Doručování mezi Stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy a v čl. I, bodě 6. Každá Strana má povinnost oznámit do 5 dnů druhé Straně změnu své adresy, popř. jiných kontaktních údajů. V případě neoznámení takové změny jsou rozhodné údaje uvedené v této Smlouvě.
2. Všechna oznámení a další úkony, které mají za přímý následek vznik práv a povinností (např. odstoupení od Smlouvy uplatnění smluvní pokuty, výzvy k zaplacení atp.) musí být učiněny v písemné formě a druhé Straně doručeny osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem.
3. Ostatní oznámení a jiné úkony, které nemají za následek přímý vznik práv a povinností (např. oznámení technické povahy, oznámení o změně kontaktních údajů atp.) mohou být vedle výše uvedených způsobů doručeny běžnou elektronickou poštou na kontaktní e-mail Objednatele uvedený v čl. I bod 6 c).

Článek XIV

Účinnost Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření.

2. Tuto smlouvu lze vypovědět podle § 1999 občanského zákoníku. Smlouva zanikne též dohodou stran, která musí mít písemnou formu. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením podle čl. IX po dobu delší 90 dnů. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit, je-li Poskytovatel v prodlení s plněním podle čl. IV po dobu delší 30 dnů. Oprávněnou odstoupit od této smlouvy je také ta její strana, vůči níž se v souvislosti s plněním závazků sjednaných v této smlouvě druhá strana dopustila jednání vykazující znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.
3. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti odstoupení.

Článek XV **Závěrečná ustanovení**

1. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
2. Smlouva nebo její Přílohy mohou být změněny pouze po předchozí dohodě Stran, a to formou písemných číslovaných dodatků. Bez dodržení těchto podmínek není změna Smlouvy platná.
6. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Objednatel a Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení Smlouvy.
7. Smluvní Strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je Příloha č. 1 a příloha č. 2.

Za Zhotovitele:

V Uherském Hradišti dne:

Radek Černobila
jednatel

Za Objednatele:

V Židlochovicích dne:

Ing. Jan Vítula
starosta města Židlochovice

Příloha č.1 – Technická podpora – doplňující informace

- Nárok na nové verze SW DaRep – aplikační server a klientská aplikace
- Poskytování konzultací a školení Příjemci v rozsahu 10 hodin ročně
- Poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků poskytovatele ve výši 850,- Kč bez DPH dle článku IX, bod 7. a 8.
- Přístup k hlášení událostí a požadavků:
 - a to na adrese <https://dms.darep.eu>, jméno/heslo a zavedení evidence událostí
 - na telefonním čísle (HotLine): ■■■■■ v režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod

Příloha č.2 – Předmět poskytování technické podpory

- Systém DaRep (aplikační server Scarabeus DMS)
- Integrovaní rozhraní na IS Ginis na straně systému DaRep
- Počet konkurenčních uživatelů: 3